

KAJIAN PENINGKATAN PELAYANAN TERMINAL HAMID RUSDI MALANG

Agung Sedayu

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

E-mail: agung_resta@yahoo.co.id

Abstrak

Terminal Hamid Rusdi merupakan terminal penumpang transportasi jalan tipe B di kota Malang beroperasi pertama kali pada tahun 2005. Untuk saat ini terminal masih cenderung sepi karena lokasinya yang berada pada wilayah pengembangan kota Malang bagian selatan menjadi daerah satelit. Posisinya menggantikan terminal Gadang yang berdekatan dengan pasar induk Gadang. Lokasi terminal yang baru ini berada sejauh $\pm 1,5$ km ke arah timur. Paper ini bertujuan untuk melakukan kajian peningkatan pelayanan terminal Hamid Rusdi berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna yaitu penumpang angkutan umum. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian memperoleh atribut kemudahan dalam akses ke lokasi terminal menjadi atribut pelayanan yang memiliki skor tertinggi dalam prioritas peningkatan pelayanan terminal. Hasil ini dapat dibandingkan dengan kondisi nyata, bahwa terminal Hamid Rusdi yang masih jauh dari keramaian sangat sepi dari penumpang dan kendaraan angkutan umumnya. Angkutan umum masih melakukan transit di terminal lama yaitu terminal Gadang, sehingga menimbulkan fenomena terminal bayangan. Kondisi fasilitas utama dan penunjang di terminal Hamid Rusdi ini sudah mulai nampak kerusakan secara fisik dan visual, karena upaya pemeliharaan dan operasional fungsi terminal dan fasilitasnya tersebut tidak optimal. Rekomendasi dari penelitian ini, untuk kajian mendatang perlu mempertimbangkan aspek tata ruang dan jaringan transportasi yang terintegrasi dengan lokasi dan posisi terminal, sehingga terminal dapat dengan mudah diakses oleh penumpang dan kendaraan angkutan umum.

Kata kunci: Peningkatan, pelayanan, dan terminal Hamid Rusdi.

1. Pendahuluan

Terminal Hamid Rusdi merupakan salah satu terminal tipe B di Kota Malang Jawa Timur yang melayani angkutan umum Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP). Terminal ini berdiri pada tahun 2005 dan menghabiskan dana pembangunan sebesar kurang lebih Rp. 6 Milyar. Disamping terminal Hamid Rusdi, kota Malang

memiliki satu terminal tipe B yang lain yaitu terminal Tlogomas yang melayani angkutan dari kota Malang menuju kabupaten Malang bagian barat, kota Batu, dan Kabupaten Kediri. Berbeda dengan terminal Tlogomas, terminal Hamid Rusdi melayani angkutan dari Kota Malang menuju Kabupaten Malang, Blitar dan Lumajang. Untuk saat ini terminal ini masih cenderung sepi karena lokasinya

yang berada pada wilayah pengembangan kota Malang bagian selatan menjadi daerah satelit masih belum optimal pemanfaatan tata ruangnya. Menurut rencana dan strategis pemerintah Kota Malang yang akan mengembangkan kota Malang bagian timur selatan menjadi pusat kota yang baru masih belum dapat terwujud sepenuhnya. Hingga pada tahun 2014 masih banyak lahan kosong di kawasan ini, dan aktivitasnya pun juga tidak sepadat di pusat kota yang ada sekarang. Terminal Hamid Rusdi beroperasi menggantikan terminal Gadang (tipe B) yang lebih dulu beroperasi sejak lama. Lokasi terminal yang baru ini berada sejauh $\pm 1,5$ km ke arah timur dari terminal lama Gadang. Pertimbangan relokasi terminal Gadang menuju terminal Hamid Rusdi adalah tidak mendukungnya area lahan terminal yang terlalu berdekatan dengan pasar induk Gadang menyebabkan kemacetan tinggi di kawasan tersebut. Kawasan terminal juga semakin kumuh akibat dijadikan area berdagang bagi pedagang pasar yang tidak kebagian tempat atau diistilahkan muncul pasar tumpah. Namun akibat kurang adanya dukungan dari tata ruang wilayah kota Malang, maka terminal Hamid Rusdi hingga kini masih belum optimal pelayanannya. Makalah ini bertujuan untuk melakukan kajian peningkatan pelayanan terminal Hamid Rusdi berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna yaitu penumpang angkutan umum. Metode yang digunakan ada-

lah *Importance Performance Analysis* (IPA). Gambar 1 dan 2 adalah gambar situasi kini Terminal Hamid Rusdi.



Gambar 1. View bagian depan terminal Hamid Rusdi



Gambar 2. Situasi area keberangkatan angkutan kota

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kerangka konsep kinerja fasilitas

Kerangka konsep di kajian ini mengacu pada *Performance Based Design of Buildings* (PeBBu), *Final Domain Report CIBdf* (Spekkink, 2005) sebagaimana terlihat pada Gambar 3. PeBBU memberikan konsep kualitas pelayanan suatu infrastruktur yang berbasis kinerja dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek teknis terminal meliputi fasilitas utama dan penunjang dengan kebutuhan pengguna (*user needs*), sehingga diharapkan ada kesesuaian antara aspek teknis dan

aspek fungsi menurut pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah penumpang angkutan umum yang secara sering menggunakan pelayanan fasilitas terminal. Pada prinsipnya pelayanan sebuah fasilitas harus memenuhi konsep keseimbangan Sediaan (*supply*) = Permintaan (*Demand*). *Supply* yang dimaksud adalah kinerja dan ketersediaan fasilitas terminal, sedangkan *demand* adalah kebutuhan dari pengguna terminal yaitu penumpang angkutan umum.

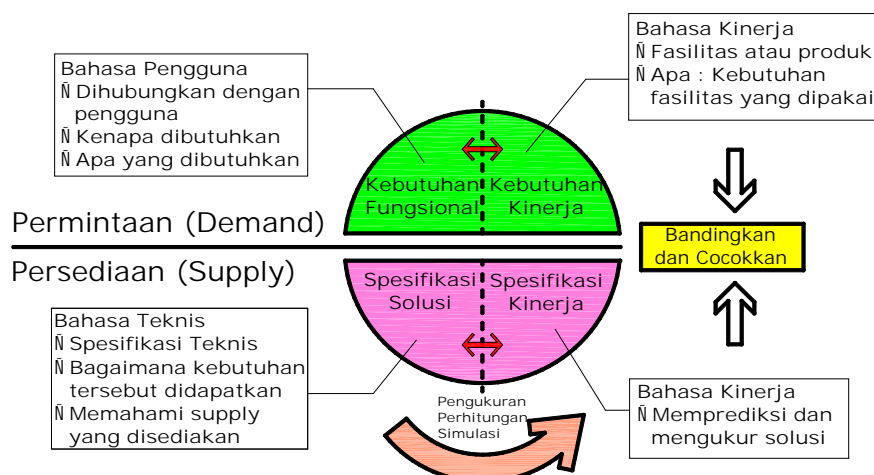
Fasilitas utama adalah fasilitas yang wajib dan mutlak harus tersedia agar fungsi suatu infrastruktur dapat berjalan baik dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya. Fasilitas utama dapat berupa bangunan fisik, ruang dalam, ruang luar terbuka, parkir dan lain-lain yang secara utama terstandar minimal harus ada. Sedangkan fasilitas penunjang berfungsi sebagai tambahan agar fasilitas penunjang menjadi lebih berfungsi dengan baik dan

terlengkapi. Fasilitas penunjang berfungsi sebagai fasilitas yang melayani (*service facility*).

2.2. Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan

Landasan hukum atau peraturan yang sudah ada di Indonesia memberi deskripsi dan penjelasan mengenai terminal antara lain Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan. Ketiga peraturan tersebut mengelompokkan terminal penumpang transportasi jalan menjadi:

- Terminal penumpang tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi, dan/atau angkutan lintas batas negara,



Gambar 3. Bahasa Kinerja Diantara Dua Parameter

Sumber : Spekkink, 2005

- b. Angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan,
- c. Terminal penumpang tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan,
- d. Terminal penumpang tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

2.3. Kajian Terdahulu

Kajian dalam makalah ini didukung oleh beberapa kajian terdahulu yang relevan. Kajian ini memiliki karakteristik lokasi dan objek yang berbeda dengan kajian lain yang telah

dilakukan sebelumnya. Objek dan lokasi terminal dalam kajian ini tergolong masih baru namun telah mengalami persoalan penurunan kinerja dan pelayanannya. Kajian terdahulu yang menjadi acuan secara teori dalam kajian ini ditunjukkan pada tabel 1.

3. Metode

Terminal di Indonesia telah banyak diteliti, dikaji, dan direncanakan secara teknis seperti antrian, pemodelan arus kendaraan, kapasitas parkir kendaraan, kapasitas penumpang, sirkulasi penumpang dan kendaraan, dan masih jarang yang mempertimbangkan aspek kebutuhan dan persepsi pengguna. Lokasi penelitian adalah terminal Hamid Rusdi Kota Malang yang termasuk terminal tipe B.

Tabel 1. Kajian terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Variabel Penelitian	Metode
1	Purba	2009	Fasilitas dan manajemen, aksesibilitas, tingkat pelayanan jalan, keamanan dan kenyamanan lingkungan.	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>
2	Weningtyas	2009	Keandalan, aspek fisik, dan ketanggapan.	<i>Servqual</i> dan survei
3	Pati	2009	Waktu, fleksibilitas tempat pembayaran tiket, dan keselamatan penumpang dan barang	Survei dan regresi linier
4	Saputra	2010	Waktu kedatangan dan keberangkatan, sistem informasi pelayanan, kondisi jalan, dan fasilitas	Survei, CSI, IPA,
5	Sulaeman dan Widiyanto	2011	Tata ruang wilayah kota, aksesibilitas, jumlah kendaraan angkutan umum, jumlah penumpang angkutan umum, pergerakan	Metode kualitatif dan kuantitatif (Mixed Methods)
6	Sedayu	2012	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Descriptive dan Visualization with Visual Basic
7	Sedayu	2012	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Survei dan IPA,
8	Sedayu	2013	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Survei dan IPA,
9	Sedayu	2013	<i>Reliability, availability, amenity, durability, Responsiveness, comfort, assurance, frequency, performance, and aesthetics</i>	Survei, IPA, dan QFD
10	Tawaris dan Timboeleng	2013	Pola parkir, waktu pelayanan kendaraan, dan luas area terminal	Survei dan forecasting

Data yang akan dianalisis berasal dari persepsi kebutuhan pengguna sehingga metode untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan terminal yaitu dengan teknik survei kepada pengguna melalui suara pengguna (*voice of user*). Analisis data berupa *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 4.

Tahapan analisis dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Penyusunan suara pengguna (*voice of user*)

Tahapan awal penelitian adalah menggali atribut pelayanan terminal yang menjadi suara pengguna melalui survei dan wawancara di lapangan (lihat Gambar 4). Kuisioner tingkat kebutuhan pengguna dengan 5 prioritas skala:

- 1 = tidak dibutuhkan
- 2 = kurang dibutuhkan
- 3 = cukup dibutuhkan
- 4 = dibutuhkan
- 5 = sangat dibutuhkan

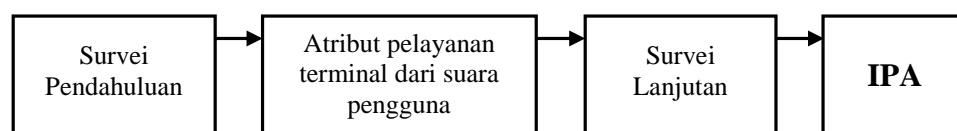
2. Uji validitas dan reliabilitas instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan angket atau kuisioner yang akan disebarakan kepada pihak yang menjadi sampel penelitian. Uji ini dilakukan terhadap 30 orang (Sugiyono, 2009). Variabel penelitian terbagi atas,

- Tingkat Kepentingan (TK)
- Tingkat Kepuasan Pengguna yang dirasakan atau Aktual (KPA)
- Tingkat Kepuasan Pengguna yang diharapkan atau Harapan (KPH)
- Ketersediaan Fasilitas (KF)
- Kualitas Kinerja dan Pelayanan (KP)

Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket atau kuisioner dengan skala pengukuran sebagaimana Tabel 2.

Dalam penelitian ini, suatu instrumen dikatakan berkorelasi kuat apabila nilai korelasinya diatas angka 0,6 (Sugiyono, 2009). Untuk keperluan uji korelasi, maka digunakan korelasi *product moment* dari Pearson, yaitu rumus yang akan menghitung koefisien korelasi masing-masing item dengan skor total.



Gambar 4. Metode penelitian yang dikembangkan

Tabel 2 . Skala pengukuran instrumen penelitian

Variabel	Kepentingan	Kepuasan
Skala Pengukuran	1 = tidak penting	1 = tidak memuaskan
	2 = kurang penting	2 = kurang memuaskan
	3 = cukup penting	3 = cukup memuaskan
	4 = penting	4 = memuaskan
	5 = sangat penting	5 = sangat memuaskan

Adapun persamaannya menurut Pearson adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi item yang dicari

X = Skor responden untuk tiap item

Y = Total skor tiap responden dari seluruh item

X = Jumlah skor dalam distribusi X

Y = Jumlah skor dalam distribusi Y

X^2 = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

Y^2 = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

N = Jumlah subyek

Uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah berkorrelasi kuat. Untuk menguji *Internal Consistency* dengan menggunakan koefisien konsistensi (*Alpha Cronbach*). Persamaan *Alpha Cronbach* yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah:

$$r_1 = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum b^2}{\sum t^2} \right]$$

Dimana:

r_1 = Konsistensi instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

b^2 = Jumlah *varians* butir

b^2 = *Varians* total

Dengan ketentuan bahwa apabila nilai koefisien *alpha* (koefisien *Alpha Cronbach*) berada diatas 0,60 (Sugiyono, 2009). Uji validitas dan reliabilitas kuisioner dengan bantuan program SPSS 18.0.

3. Penentuan sampel penelitian

Responden penelitian adalah pihak pengguna yaitu penumpang angkutan umum yang melintasi terminal Hamid Rusdi. Alasan penggunaan tipe *sampling* seperti ini, karena unsur populasi berkarakteristik heterogen, dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian. Penentuan sampel penelitian dicari dengan persamaan Bernoulli:

$$N \geq \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p.q}{e^2}, \text{ sehingga menjadi}$$

$$N \geq \frac{(1,96)^2 . 0,95.0,05}{(0,05)^2} \quad N \geq 72,99 \approx 73$$

Dimana, N = jumlah sampel minimum; Z = nilai distribusi normal; e = tingkat kesalahan; p = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap benar; dan q = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap salah. Nilai yang dianggap benar sebesar 95%, maka jumlah kuisioner yang dianggap salah adalah 5%. Untuk menghindari kekurangan data akibat kesalahan pengisian atau tidak kembalinya kuisioner diputuskan dipakai 75 orang responden. Responden tersebut terdiri dari penumpang yang sering menggunakan terminal Hamid Rusdi, sehingga dapat mewakili dalam menjawab item pertanyaan dalam instru-

men penelitian sebagai alan pengumpul data (kuisioner).

4. Importances Performance Analysis (IPA)

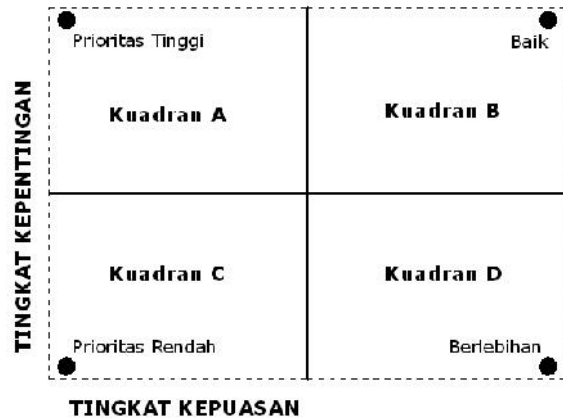
Importances Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mendapatkan tingkat kepentingan pengguna terhadap atribut pelayanan. Tingkat kepentingan pengguna digambarkan dalam diagram kepentingan yang terbagi atas empat kuadran (Gambar 5) dengan penjelasan sebagai berikut,

- Kuadran A*, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Di area ini pihak pengelola melakukan perbaikan secara terus menerus agar *performance* dalam kuadran ini meningkat.
- Kuadran B*, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan atribut-atribut yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi.
- Kuadran C*, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa.
- Kuadran D*, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan berlebihan.

4. Analisis dan Pembahasan

4.1. Hasil penggalian suara pengguna (*voice of user*)

Tahapan survei pendahuluan mendapatkan suara pengguna (*voice of user*) yang terdiri atas sepuluh atribut utama pelayanan terminal Hamid Rusdi (lihat Tabel 3).



Gambar 5. Diagram Klasifikasi Kepentingan

Sumber: Wijaya, 2011

Sepuluh atribut pelayanan utama tersebut dalam Tabel 3 meliputi jaminan, daya tanggap, kinerja, estetika, kemudahan, keandalan, daya tahan, frekuensi, kenyamanan, dan ketersediaan. Sepuluh atribut utama tersebut dikembangkan menjadi 54 rincian atribut pelayanan terminal seperti ditunjukkan pada Tabel 4.

4.2. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen uji coba terhadap 30 orang diperoleh Tingkat Kepentingan Pengguna dengan nilai korelasi lebih besar dari 0,6, sedangkan koefisien *alphanya* sebesar 0,952 dan nilai *alpha* (*Cronbach's Alpha*) ini lebih besar dari 0,6, berarti seluruh item pertanyaan dalam instrumen Tingkat Kepentingan dinyatakan valid dan andal. Untuk instrumen Kepuasan Pengguna

mempunyai nilai korelasi lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien *alpha*-nya (*Cronbach's Alpha*) sebesar 0,946 (lebih besar dari 0,6). Dengan demikian berarti item pertanyaan dalam instrumen Kepuasan Pengguna dinyatakan valid dan andal. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.0.

4.3. Tahapan IPA

Kuisisioner pada tahap survei lanjutan disebarkan kepada 75 responden. Tabel 4 menunjukkan hasil survei lanjutan yang memberikan nilai *mean* untuk tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap pelayanan terminal Hamid Rusdi. Hasil tersebut diplot pada diagram klasifikasi kepentingan (Gambar 6).

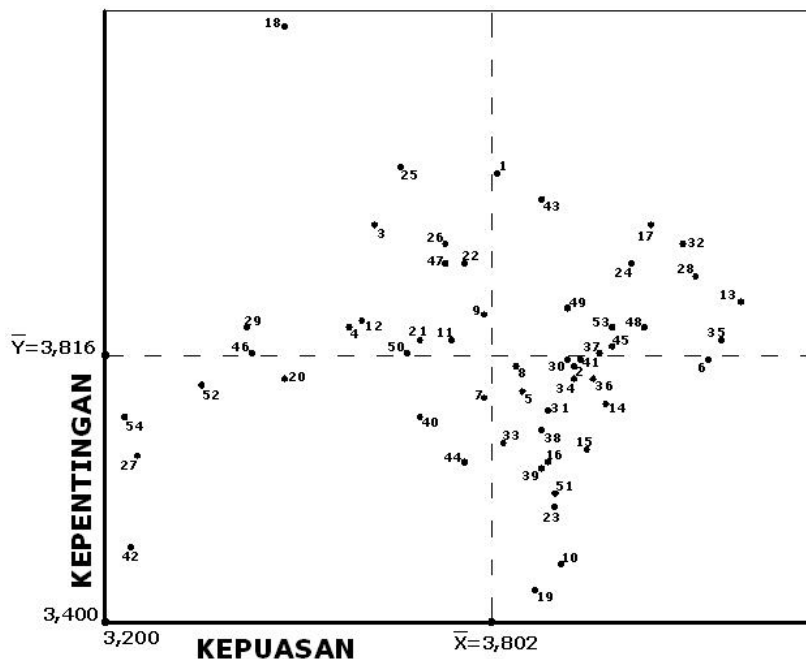
Tabel 4 menunjukkan bahwa skor rata-rata (*mean*) untuk seluruh atribut pelayanan baik untuk tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna yakni berada diatas skor 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi lebih dari kategori cukup penting dan cukup memuaskan. Dari Tabel 4 dapat ditentukan nilai mean total tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan terminal Hamid Rusdi, sehingga nilai tersebut diplot pada diagram kepentingan (Gambar 6), maka didapatkan nilai rata-rata (*mean*) total tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 3,816 dan kepuasan (\bar{X}) = 3,802. Nilai *mean* total ini diplot berupa garis lurus yang saling berpotongan pada diagram tersebut. (ditunjukkan dengan garis putus-putus pada Gambar 6)

Tabel 3. Suara Pengguna terminal Hamid Rusdi

No	Atribut Utama Pelayanan Terminal
1	Jaminan keamanan, keselamatan, kesehatan, dan ketersediaan moda angkutan
2	Daya tanggap petugas dalam hal pemberian perhatian, tanggap terhadap permasalahan, sopan dan ramah, dan memiliki keterampilan yang memadai
3	Kinerja fasilitas terminal meliputi pencahayaan, penghawaan, parkir, jalan, ruang tunggu, musholla, kios, koridor, kamar mandi, taman, dan persampahan
4	Estetika ruang tunggu, koridor, gate kedatangan dan keberangkatan, taman, dan lansekap
5	Kemudahan dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)
6	Keandalan (reliabilitas) dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum
7	Daya tahan atau keawetan (durabilitas) pelayanan fasilitas dan angkutan umum
8	Frekuensi dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal
9	Kenyamanan dari asap rokok, asap kendaraan, bau tidak sedap, kebisingan, silau, view, kebersihan terminal, keteraturan dan ketertiban, dan tidak adanya calo-calo
10	Ketersediaan fasilitas terminal

Tabel 4. Nilai mean tingkat kepentingan dan kepuasan Terminal Hamid Rusdi

No	Atribut Pelayanan Terminal	Nilai Rata-Rata (mean)	
		Kepuasan	Kepentingan
1	Perlindungan keamanan dan keselamatan	3.810	4.100
2	Pertolongan tindakan kesehatan	3.930	3.800
3	Mendapatkan moda angkutan yang diperlukan	3.620	4.020
4	Jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan	3.580	3.860
5	Petugas yang perhatian atas semua keluhan pelanggan	3.850	3.760
6	Petugas cepat tanggap terhadap semua permasalahan pelanggan	4.140	3.810
7	Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani	3.790	3.750
8	Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup	3.840	3.800
9	Berfungsinya pencahayaan (alami dan buatan)	3.790	3.880
10	Berfungsinya fasilitas kamar mandi	3.910	3.490
11	Berfungsinya penghawaan (alami dan buatan)	3.740	3.840
12	Kondisi jalan yang baik	3.600	3.870
13	Kondisi perparkiran yang baik	4.190	3.900
14	Keindahan ruang tunggu	3.980	3.740
15	Keindahan koridor	3.950	3.670
16	Keindahan gate kedatangan dan keberangkatan	3.890	3.650
17	Keindahan taman dan lansekap	4.050	4.020
18	Kemudahan lokasi dari lingkungan	3.480	4.330
19	Kemudahan sirkulasi ruang per ruang	3.870	3.450
20	Kemudahan mendapat tiket	3.480	3.780
21	Menjangkau harga tiket, retribusi/pajak, makanan, minuman	3.690	3.840
22	Kemudahan mendapatkan informasi	3.760	3.960
23	Kemudahan mendapatkan fasilitas	3.900	3.580
24	Tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	4.020	3.960
25	Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu	3.660	4.110
26	Waktu tunggu yang tidak lama	3.730	3.990
27	Pelayanan tiketing yang tepat waktu	3.250	3.660
28	Masa ketahanan pelayanan fasilitas	4.120	3.940
29	Masa pelayanan angkutan	3.420	3.860
30	Antrian penumpang dalam tiketing yang normal dan wajar	3.920	3.810
31	Kepadatan pengunjung di dalam dan luar terminal	3.890	3.730
32	Tidak terjadi kemacetan arus kendaraan	4.100	3.990
33	Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak sedap	3.820	3.680
34	Terbebas dari kebisingan, silau, view yang kurang baik	3.930	3.780
35	Kebersihan ruang dalam dan ruang luar	4.160	3.840
36	Tidak ada calo-calo tiket	3.960	3.780
37	Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang	3.970	3.820
38	Tersedianya lahan parkir yang memadai	3.880	3.700
39	Tersedianya luasan ruang tunggu yang memadai	3.880	3.640
40	Tersedianya jumlah fasilitas kios dan retail yang memadai	3.690	3.720
41	Tersedianya fasilitas persampahan yang mencukupi	3.940	3.810
42	Ketersediaan fasilitas penginapan yang memadai	3.240	3.517
43	Ketersediaan kantin, restoran, toko makanan	3.880	4.060
44	Tersedianya papan informasi perjalanan	3.760	3.650
45	Tersedia bagian informasi dan pengaduan	3.990	3.830
46	Tersedia tempat penyewaan penitipan barang yang relatif aman	3.428	3.820
47	Ada daftar atau papan tarif per trayek yang memadai	3.730	3.960
48	Tersedianya jumlah dan luasan kamar mandi yang bersih	4.040	3.860
49	Fasilitas ibadah bersih	3.920	3.890
50	Ada rambu-rambu jalur angkutan	3.670	3.820
51	Tersedia fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV	3.901	3.601
52	Tersedia loket agen perjalanan	3.350	3.770
53	Tersedia pos kesehatan	3.990	3.860
54	Tersedia fasilitas bank, ATM center, dan penukaran uang.	3.230	3.720



Gambar 6. Diagram klasifikasi kepentingan terminal Hamid Rusdi

Hasil *plotting* diagram klasifikasi kepentingan (Gambar 6) tersebut memperoleh atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran A antara lain adalah Mendapatkan moda angkutan yang diperlukan (3), Jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan (4), Berfungsinya pencahayaan (alami dan buatan) (9), Berfungsinya penghawaan (alami dan buatan) (11), Kondisi jalan yang baik (12), Kemudahan lokasi dari lingkungan (18), Menjangkau harga tiket, retribusi/pajak, makanan, minuman (21), Kemudahan mendapatkan informasi (22), Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu (25), Waktu tunggu yang tidak lama (26), Masa pelayanan angkutan (29), Tersedia tempat penyewaan penitipan barang yang relatif aman (46), Ada daftar atau papan tarif per trayek yang memadai (47), dan ada rambu-rambu

jalur angkutan (50). Empat belas atribut pelayanan tersebut termasuk dalam kuadran A dalam diagram klasifikasi kepentingan sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh pihak pengelola terminal Hamid Rusdi Malang. Dari empat belas atribut pelayanan tersebut, atribut Kemudahan lokasi dari lingkungan (18) merupakan atribut yang memiliki skor tertinggi untuk mendapatkan prioritas perbaikan sebab memiliki skor kepentingan tertinggi. Hasil ini dapat diterima, sebab dengan kondisi kawasan baru terminal yang masih sepi dari aktivitas suatu kota. Kawasan baru dimana terminal Hamid Rusdi berada merupakan kawasan rencana pengembangan pusat kota Malang yang baru (kota satelit), namun hingga saat ini pengembangan tersebut berjalan lambat. Dengan sepiunya kawasan tersebut juga berpengaruh pada sepiunya terminal Hamid Rusdi yang me-

nyebabkan angkutan umum dan penumpang enggan untuk menuju terminal. Para penumpang menganggap bahwa lokasi terminal jauh dari aktivitas mereka, sehingga terasa sulit untuk menjangkau lokasi terminal. Kondisi kesulitan aksesibilitas terminal ini diikuti dengan persoalan yang lain, yaitu kesulitan mendapatkan angkutan umum, waktu tunggu yang lama karena tidak banyak angkutan umum yang masuk, kedatangan dan keberangkatan yang tidak tepat waktu, dan tidak ada jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan. Disamping itu permasalahan yang lain adalah tidak berfungsinya pencahayaan alami dan buatan baik di dalam terminal maupun di dalam terminal. Jadi terminal terkesan gelap. Dari segi penghawaan luar dan dalam terminal juga tidak baik, sehingga perlu adanya penataan lansekap terminal yang memungkinkan adanya kelancaran sirkulasi udara. Sedangkan atribut pelayanan yang sudah baik menurut pengguna yaitu berada dalam area kuadran B dalam diagram klasifikasi kepentingan antara lain perlindungan keamanan dan keselamatan (1), Kondisi perparkiran yang baik (13),

Keindahan taman dan lansekap (17), Tidak ada biaya tambahan (pungutan liar) (24), Masa ketahanan pelayanan fasilitas (28), Tidak terjadi kemacetan arus kendaraan (32), Kebersihan ruang dalam dan ruang luar (35), Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang (37), Keterseediaan kantin, restoran, toko makanan (43), Tersedia bagian informasi dan pengaduan (45), Tersedianya jumlah dan luasan kamar mandi yang bersih (48), Fasilitas ibadah bersih (49), dan Tersedia pos kesehatan (53). Atribut pelayanan yang sudah dianggap baik tersebut dipertahankan dan ditingkatkan oleh pihak pengelola terminal agar tingkat pelayanan terminal yang sudah baik tetap terjaga. Hasil *plot* diagram klasifikasi yang lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 5.

Atribut pelayanan dengan prioritas rendah (dalam kuadran C) memiliki kriteria nilai tingkat kepuasan pengguna yang rendah dan rendah pula tingkat kepentingan pengguna terhadap pelayanan terminal. Atribut pelayanan yang berada di kuadran C sebanyak delapan. Untuk area kuadran D yang dideskripsikan sebagai atribut pelayanan yang berlebihan sebanyak 19 atribut. Atribut pelayanan yang berlebihan maksudnya tingkat kepentingan rendah namun tingkat kepuasan tinggi.

Tabel 5. Status prioritas atribut pelayanan terminal Hamid Rusdi

Kuadran	Notasi Atribut Pelayanan (AP)
A : Prioritas tinggi	3; 4; 9; 11; 12; 18; 21; 22; 25; 26; 29; 46; 47; 50
B : Baik	1; 13; 17; 24; 28; 32; 35; 37; 43; 45; 48; 49; 53
C : Prioritas rendah	7; 20; 27; 40; 42; 44; 52; 54
D : Berlebihan	2; 5; 6; 8; 10; 14; 15; 16; 19; 23; 30; 31; 33; 34; 36; 38; 39; 41; 51

5. Kesimpulan

Hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan terminal Hamid Rusdi mendapatkan 14 atribut yaitu moda angkutan yang diperlukan (3), Jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan (4), Berfungsinya pencahayaan (alami dan buatan) (9), Berfungsinya penghawaan (alami dan buatan) (11), Kondisi jalan yang baik (12), Kemudahan lokasi dari lingkungan (18), Menjangkau harga tiket, retribusi/pajak, makanan, minuman (21), Kemudahan mendapatkan informasi (22), Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu (25), Waktu tunggu yang tidak lama (26), Masa pelayanan angkutan (29), Tersedia tempat penyewaan penitipan barang yang relatif aman (46), Ada daftar atau papan tarif per trayek yang memadai (47), dan Ada rambu-rambu jalur angkutan (50). Dari empat belas atribut pelayanan tersebut, atribut Kemudahan terminal dari lingkungan (18) mendapatkan prioritas tertinggi untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan oleh pengelola terminal Hamid Rusdi Malang. Hasil analisis IPA yang lain mendapatkan 13 atribut yang tergolong baik, delapan atribut dengan prioritas rendah, dan 19 atribut yang tergolong berlebihan. Saran untuk kajian dan penelitian selanjutnya, diperlukan metode dan tahapan analisis lebih lanjut disamping IPA agar diperoleh target peningkatan pelayanan terminal Hamid Rusdi yang lebih mendalam dan rinci

untuk periode waktu mendatang. Disamping itu diperlukan model yang dapat memperkirakan tingkat kualitas pelayanan terminal yang perlu perbaikan dan peningkatan.

Daftar Pustaka

- Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan.
- Purba, Djamahaen, (2009), Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar). Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Pati, Rhony., Radam, Iphan f., Arifin, Asrul, (2009), Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Travel Rute Muara Teweh-Banjarmasin. Prosiding Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya.p.1621-1633.
- Saputra, M. Taufiq Yuda., Kartika, A. Agung Gde., (2010), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar. Tesis Pascasarjana Teknik Sipil FTSP ITS Surabaya.
- Spekkink, Dik., (2005). Performance Based Design of Buildings, Final Domain Report.. CIBdf. Netherland.
- Sugiyono, 2009. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Sedayu, Agung. et. al., (2012), Attributes of a Minimum Services Standard of Public Transport Terminal Infrastructure in Indonesia. Journal of

- Basic and Applied Scientific Research (TextRoad Journals Publications) Volume (2) Number (12) Desember 2012 Part III ISSN 2090-4304 (12626-12632).
- Sedayu, Agung. et. al., (2013),. Improvement Priorities and Targets in Quality of Services of Public Transport Terminal (A Case Study in Purabaya Terminal Surabaya Indonesia). Journal of Applied Sciences Research (INSInet Publications) April 2013 ISSN 1819-544X (2620-2630)
- Sedayu, Agung, (2013). Improvement Priority of Service Quality of Purwoasri Terminal Kediri. International Conference on Green Technology, Faculty of Science and Technology UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Sedayu, Agung, (2013). Evaluation of Service Quality of Joyoboyo Terminal Surabaya. 16Th Indonesia Inter University Transport Studie Forum. University of Muhammadiyah, Surakarta.
- Sulaeman, Ahmad. Wiyanto, Dodi, (2011). Kajian Pemanfaatan Terminal Indihiang Terkait dengan Kebijakan Pengembangan Wilayah Kota Tasikmalaya.
- Tawaris, Vivi A. Timboeleng J.A. (2013). Penataan Terminal Angkutan Darat Towo'e Tahuna di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jurnal Sipil Statik Vol.1 No.3.
- Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan. (2009). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol. Prosiding Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya : 1255-1266.
- Wijaya, Tony, (2011). Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta: Penerbit Indeks.

Halaman ini sengaja dikosongkan